

ASPECTE PRIVIND REFLECTAREA ÎN CONTABILITATE A PROGRAMELOR DE FIDELIZARE A CLIENȚILOR

Dr. Alexandrina Teodora BORFOAIA

Direcția de Legislație și Reglementări Contabile
Ministerul Finanțelor Publice

Rezumat	Abstract
<p>Articolul prezintă câteva exemple practice privind tratamentul contabil al punctelor cadou oferite de unele entități clienților. Acestea surprind elementele de noutate aduse de <i>Ordinul viceprim-ministrului, ministrul finanțelor publice, nr. 1.898/2013¹ pentru modificarea și completarea Reglementărilor contabile conforme cu directivele europene, aprobate prin Ordinul ministrului finanțelor publice nr. 3.055/2009²</i> cu privire la programele de fidelizare a clienților.</p>	<p>The paper presents some practical examples regarding the accounting treatment of award credits offered by some entities to customers. They capture the innovations brought by <i>Order of Vice Prime Minister, Minister of Public Finance, no. 1.898/2013 for the amendment and completion of accounting regulations compliant with European directives, approved by Order no. 3.055/2009</i> on customer loyalty programmes.</p>
<p>Cuvinte cheie:</p> <p>√ cont de profit și pierdere, puncte cadou, programe de fidelizare a clienților</p>	<p>Keywords:</p> <p>√ profit and loss account, award credits, customer loyalty programmes</p>

Potrivit *Reglementărilor contabile conforme cu directivele europene, aprobate prin Ordinul ministrului finanțelor publice nr. 3.055/2009*, **Contul de profit și pierdere** cuprinde: cifra de afaceri netă, veniturile și cheltuielile exercițiului, grupate după natura lor, precum și rezultatul exercițiului (profit sau pierdere).

► **Cifra de afaceri netă** se calculează prin însumarea veniturilor rezultate din livrările de bunuri și prestările de servicii și alte venituri din exploatare, mai puțin reducerile comerciale acordate clienților.

În categoria *veniturilor* se includ atât sumele sau valorile încasate sau de încasat în nume propriu din activități curente, cât și câștigurile din orice alte surse.

Activitățile curente sunt orice activități desfășurate de o entitate, ca parte integrantă a obiectului său de activitate, precum și activitățile conexe acestora.

Veniturile din activități curente se pot regăsi sub diferite denumiri, cum ar fi: vânzări, prestări de servicii, comisioane, redevențe, chirii, subvenții, dobânzi, dividende.

Suma veniturilor rezultate dintr-o tranzacție este determinată, de obicei, printr-un acord între vânzătorul și cumpărătorul/utilizatorul activului, ținând cont de suma oricăror reduceri comerciale.

► Contabilitatea veniturilor se ține pe feluri de venituri, după natura lor, respectiv **venituri din exploatare, venituri financiare și venituri extraordinare**.

Veniturile din exploatare cuprind *veniturile din vânzarea de produse și mărfuri, precum și prestările de servicii, veniturile aferente costului producției, veniturile din producția de imobili-*

¹ *Ordinul viceprim-ministrului, ministrul finanțelor publice, nr. 1.898/22.11.2013 pentru modificarea și completarea Reglementărilor contabile conforme cu directivele europene, aprobate prin Ordinul ministrului finanțelor publice nr. 3.055/2009* (M.O. nr. 727/26.11.2013)

² *Ordinul ministrului finanțelor publice nr. 3.055/29.10.2009 pentru aprobarea Reglementărilor contabile conforme cu directivele europene* (M.O. nr. 766/766bis/10.11.2009), cu modificările și completările ulterioare

zări, veniturile din subvenții de exploatare și alte venituri din exploatarea curentă (veniturile din creanțe recuperate, penalități contractuale, datorii prescrise, scutite sau anulate potrivit legii, precum și alte venituri din exploatare).

În categoria *veniturilor din vânzarea de produse și mărfuri, precum și prestărilor de servicii* se includ și veniturile realizate din vânzarea de locuințe de către entitățile ce au ca activitate principală obținerea și vânzarea de locuințe.

► Potrivit prevederilor *Ordinului viceprim-ministrului, ministrul finanțelor publice, nr. 1.898/2013 pentru modificarea și completarea Reglementărilor contabile conforme cu directivele europene, aprobate prin Ordinul ministrului finanțelor publice nr. 3.055/2009* s-au adus unele **modificări în ceea ce privește modul de contabilizare a punctelor cadou oferite clienților de unele entități în cadrul unor programe de fidelizare a acestora.**

Aceste puncte cadou pot fi utilizate pentru a achiziționa bunuri sau servicii gratuite sau cu preț redus, ca parte a unei tranzacții de vânzare de bunuri sau prestări de servicii, sub rezerva îndeplinirii unor eventuale condiții suplimentare.

Potrivit prevederilor menționate anterior, din punct de vedere contabil, o entitate procedea-ză astfel:

a) contabilizează punctele cadou ca o componentă identificabilă a tranzacției în cadrul căreia acestea sunt acordate (contul 472 "Venituri înregistrate în avans"/analitic distinct);

b) suma corespunzătoare punctelor cadou se recunoaște drept venit în momentul în care entitatea își îndeplinește obligația de a furniza premiile sau la expirarea perioadei în cadrul căreia clienții pot utiliza punctele cadou;

c) dacă se estimează că nivelul cheltuielilor necesare îndeplinirii obligației de a furniza premiile depășește contravaloarea primită sau de primit pentru acestea, la data la care clientul le răscumpără, pentru diferența aferentă entitatea înregistrează în contabilitate un provizion.

Exemplul 1

Societatea "Jucării" S.A. are ca obiect principal de activitate comercializarea de jucării pentru copii. Una dintre jucăriile comercializate în anul N, care se bucură de un imens succes în rândul copiilor este păpușa "Paxi", aceasta vânzându-se la prețul unitar de 120 lei. În cadrul politicii sale de promovare a vânzărilor, societatea oferă un voucher de 30 puncte cadou odată cu achiziția acestei păpuși, voucherul putând fi utilizat la o achiziție ulterioară a aceleiași păpuși. Valoarea atribuită unui punct cadou de către societate este de 1 leu. Voucherele pot fi utilizate până în data de 1 iunie N+1.

În luna septembrie N, societatea vinde 100 de păpuși cu voucherele aferente. Pe baza experienței anterioare, societatea estimează că 40% dintre vouchere sunt utilizate de către clienți.

Întrucât până în data de 1 decembrie N, societății i-au fost restituite 35 vouchere (15 vouchere în luna octombrie N și 20 vouchere în luna noiembrie N), aceasta își modifică estimarea privind utilizarea voucherelor de către clienți de la 40% la 60%. În perioada 1 ianuarie N+1 – 1 iunie N+1 sunt restituite 20 vouchere.

Scenarii posibile:

I) Situația în care politica contabilă a societății este aceea de a recunoaște suma corespunzătoare punctelor cadou drept venit **în momentul în care se furnizează premiile către clienți.**

II) Situația în care politica contabilă a societății este aceea de a recunoaște suma corespunzătoare punctelor cadou drept venit **la expirarea perioadei în cadrul căreia clienții pot utiliza punctele cadou.**

Reflectarea în contabilitate a operațiunilor privind acordarea de vouchere cu puncte cadou către clienți și restituirea acestora

Înregistrări contabile, în lei:

SCENARIUL I

Septembrie N

a) Înregistrarea veniturilor din vânzarea păpușilor și a voucherelor cu puncte cadou acordate clienților:

100 păpuși x 120 lei = 12.000 lei

5121 Conturi la bănci în lei	=	%	<u>12.000</u>
		707 Venituri din vânzarea mărfurilor	10.800
		472 Venituri înregistrate în avans	1.200 ^{*)}

**) Se recunoaște în contabilitate valoarea voucherelor cu puncte cadou acordate clienților care ia în considerare estimarea de 40% privind utilizarea voucherelor de către clienți, determinată astfel:*

(100 vouchere x 30 puncte x 1 leu) x 40% = 1.200 lei

Octombrie N

b) Veniturile care se vor recunoaște în contabilitate sunt formate din veniturile aferente celor 15 păpuși vândute și valoarea celor 15 vouchere restituite, determinate astfel:

15 păpuși x 90 lei = 1.350 lei

15 vouchere x 30 puncte x 1 leu = 450 lei

%	=	707 Venituri din vânzarea mărfurilor	<u>1.800</u>
5121 Conturi la bănci în lei			1.350
472 Venituri înregistrate în avans			450

Noiembrie N

c) Veniturile care se vor recunoaște în contabilitate sunt formate din veniturile aferente celor 20 păpuși vândute și valoarea celor 20 vouchere restituite, determinate astfel:

20 păpuși x 90 lei = 1.800 lei

20 vouchere x 30 puncte x 1 leu = 600 lei

%	=	707 Venituri din vânzarea mărfurilor	<u>2.400</u>
5121 Conturi la bănci în lei			1.800
472 Venituri înregistrate în avans			600

Decembrie N

d) Se recunoaște în contabilitate un provizion pentru diferența între estimarea de 40% privind utilizarea voucherelor de către clienți (recunoscută în contul 472 "Venituri înregistrate în avans") și estimarea de 60% revizuită în decembrie N, determinată astfel:

(100 vouchere x 30 puncte x 1 leu) x 20% = 600 lei

6812 Cheltuieli de exploatare privind provizioanele	=	1518 Alte provizioane	600
---	---	-----------------------	-----

CONTABILITATE

Remarcă

Provizionul creat protejează societatea împotriva riscului de a realiza un venit mai mic din vânzări față de cel recunoscut la vânzarea inițială în contul 707 "Venituri din vânzarea mărfurilor", ca urmare a posibilei restituiri a unui număr mai mare de vouchere de către clienți, respectiv 60% dintre acestea, față de cele 40% prevăzute inițial.

Perioada 1 ianuarie – 1 iunie N+1

e) Veniturile care se vor recunoaște în contabilitate sunt formate din veniturile aferente celor 20 păpuși vândute și valoarea celor 20 vouchere restituite, determinate astfel:

20 păpuși x 90 lei = 1.800 lei
20 vouchere x 30 puncte x 1 leu = 600 lei

%	=	707 Venituri din vânzarea mărfurilor	1.950
5121 Conturi la bănci în lei			1.800
472 Venituri înregistrate în avans			150 ^{**})

și concomitent

1518 Alte provizioane	=	7812 Venituri din provizioane	450 ^{**})
-----------------------	---	-------------------------------	---------------------

^{**}) Se reia la venituri din contul 472 "Venituri înregistrate în avans" doar suma rămasă de 150 lei. Ca urmare a realizării riscului previzionat în anul N, diferența de 450 lei se reia la venituri pe seama provizionului înregistrat în decembrie N.

Totodată, în data de 2 iunie N+1 se va relua la venituri valoarea provizionului aferent celor 5 vouchere care nu au fost restituite, dar pentru care s-a constituit provizion.

60 vouchere estimate spre a fi restituite – (35 + 20) vouchere restituite = 5 vouchere neutilizate de clienți

5 vouchere x 30 puncte x 1 leu = 150 lei

1518 Alte provizioane	=	7812 Venituri din provizioane	150
-----------------------	---	-------------------------------	-----

SCENARIUL II

Septembrie N

a) Se efectuează înregistrarea de la lit. a) din scenariul I.

Octombrie N

b) Veniturile care se vor recunoaște în contabilitate sunt reprezentate de veniturile aferente celor 15 păpuși vândute (fără recunoașterea la venit a valorii voucherelor restituite), determinate astfel:

15 păpuși x 90 lei = 1.350 lei

5121 Conturi la bănci în lei	=	707 Venituri din vânzarea mărfurilor	1.350
------------------------------	---	--------------------------------------	-------

Noiembrie N

c) Veniturile care se vor recunoaște în contabilitate sunt reprezentate de veniturile aferente celor 20 păpuși vândute (fără recunoașterea la venit a valorii voucherelor restituite), determinate astfel:

20 păpuși x 90 lei = 1.800 lei

5121 Conturi la bănci în lei	=	707 Venituri din vânzarea mărfurilor	1.800
------------------------------	---	--------------------------------------	-------

Decembrie N

d) Se efectuează înregistrarea de la lit. d) din scenariul I.

Perioada 1 ianuarie – 1 iunie N+1

e) Se va efectua înregistrarea de la lit. c).

2 iunie N+1

f) Se înregistrează la venituri valoarea voucherelor restituite de către clienți până la data expirării acestora, respectiv 1 iunie N+1, determinată astfel:

$(35 + 20)$ vouchere restituite \times 30 puncte \times 1 leu = 1.650 lei

472 Venituri înregistrate în avans	=	707 Venituri din vânzarea mărfurilor	1.200 ^{***)}
------------------------------------	---	--------------------------------------	-----------------------

și concomitent

1518 Alte provizioane	=	7812 Venituri din provizioane	450 ^{***)}
-----------------------	---	-------------------------------	---------------------

****) Se reia la venituri din contul 472 "Venituri înregistrate în avans" suma de 1.200 lei. Ca urmare a realizării riscului previzionat în anul N, diferența de 450 lei se reia la venituri pe seama provizionului înregistrat în decembrie N.*

Totodată, în data de 2 iunie N+1 se va relua la venituri valoarea provizionului aferent celor 5 vouchere care nu au fost restituite, dar pentru care s-a constituit provizion.

60 vouchere estimate spre a fi restituite – $(35 + 20)$ vouchere restituite = 5 vouchere neutilizate de clienți

5 vouchere \times 30 puncte \times 1 leu = 150 lei

1518 Alte provizioane	=	7812 Venituri din provizioane	150
-----------------------	---	-------------------------------	-----

Practic, efectul asupra **Contului de profit și pierdere**, pe cei doi ani analizați, este diferit în cazul celor două scenarii.

► **În primul scenariu**, din valoarea punctelor cadou înregistrată în avans (contul 472 "Venituri înregistrate în avans") în anul N este transferată la venituri suma de 1.050 lei și în anul N+1 suma de 150 lei.

► **În scenariul al doilea**, efectul asupra Contului de profit și pierdere este acela că întreaga valoare a punctelor cadou înregistrată în avans (contul 472 "Venituri înregistrate în avans") în anul N se recunoaște la venituri în anul N+1.

Trebuie precizat aici că, în condițiile în care diferența între provizioanele constituite (previzionate) și cele utilizate (efectiv angajate) este una semnificativă, aceasta poate afecta substanțial Contul de profit și pierdere al entității. De aceea, este necesară efectuarea unor estimări cât mai exacte asupra valorii provizioanelor constituite, estimări care să aibă la bază cele mai recente informații disponibile.

Exemplul 2

Societatea "Supermarket" S.A., care are ca obiect principal de activitate comercializarea de produse agroalimentare, acordă clienților săi carduri nominale de fidelitate. Odată cu efectuarea de cumpărături din magazin, clienții care prezintă cardul emis de societate sunt creditați cu puncte cadou, în funcție de valoarea achizițiilor efectuate. La achiziția următoare celei în care acumulează un minim de 500 puncte cadou pe cardul de fidelitate, clienții pot solicita transformarea punctelor în bani. Cu suma astfel obținută va fi diminuată valoarea achiziției de la momentul în care clientul solicită utilizarea punctelor cadou.

CONTABILITATE

În luna aprilie N, clientul Popescu N. efectuează cumpărături în valoare de 3.500 lei pentru care acumulează 350 puncte cadou, iar în luna mai N achiziționează produse în valoare de 5.000 lei pentru care primește 500 puncte cadou. În 5 iunie N, clientul efectuează cumpărături în valoare de 2.000 lei pentru care acumulează 200 puncte cadou și dorește totodată utilizarea punctelor cadou acumulate pentru plata parțială a acestei achiziții. Valoarea unitară a unui punct cadou este de 0,1 lei.

Politica contabilă a societății este aceea de a **recunoaște suma corespunzătoare punctelor cadou drept venit în momentul în care se furnizează premiile către clienți.**

Reflectarea în contabilitate a operațiunilor privind acordarea de puncte cadou către client și utilizarea acestora

Înregistrări contabile, în lei:

Aprilie N

a) Înregistrarea veniturilor din vânzarea mărfurilor și a punctelor cadou acordate clientului, precum și a plății efectuate de către client:

350 puncte cadou x 0,1 lei/punct = 35 lei

4111 Clienți	=	%	3.500
		707 Venituri din vânzarea mărfurilor	3.465
		472 Venituri înregistrate în avans	35

5121 Conturi la bănci în lei	=	4111 Clienți	3.500
------------------------------	---	--------------	-------

Mai N

b) Înregistrarea veniturilor din vânzarea mărfurilor și a punctelor cadou acordate clientului, precum și a plății efectuate de către client:

500 puncte cadou x 0,1 lei/punct = 50 lei

4111 Clienți	=	%	5.000
		707 Venituri din vânzarea mărfurilor	4.950
		472 Venituri înregistrate în avans	50

5121 Conturi la bănci în lei	=	4111 Clienți	5.000
------------------------------	---	--------------	-------

5 Iunie N

c1) Înregistrarea veniturilor din vânzarea mărfurilor și a punctelor cadou acordate clientului pentru achiziția de 2.000 lei:

200 puncte cadou x 0,1 lei/punct = 20 lei

4111 Clienți	=	%	2.000
		707 Venituri din vânzarea mărfurilor	1.980
		472 Venituri înregistrate în avans	20

c2) Înregistrarea utilizării **punctelor cadou acordate clientului anterior achiziției din 5 iunie N** și efectuarea plății de către client:

%	=	4111 Clienți	2.000
5121 Conturi la bănci în lei			1.915
472 Venituri înregistrate în avans			85



În concluzie, programele de fidelizare a clienților sunt utilizate de entități pentru a stimula clienții să cumpere bunuri și servicii și reprezintă totodată o strategie de marketing. Din punct de vedere contabil, noutatea majoră adusă de *Ordinul viceprim-ministrului, ministrul finanțelor publice, nr. 1.898/2013 pentru modificarea și completarea Reglementărilor contabile conforme cu directivele europene, aprobate prin Ordinul ministrului finanțelor publice nr. 3.055/2009* este aceea că valoarea primită sau de primit pentru vânzarea inițială trebuie să fie distribuită între punctele cadou, ca o componentă identificabilă separat a tranzacției în care au fost acordate, și celelalte componente ale vânzării.

Bibliografie:

1. *Ordinul ministrului finanțelor publice nr. 3.055/29.10.2009 pentru aprobarea Reglementărilor contabile conforme cu directivele europene* (M.O. nr. 766/766bis/10.11.2009), cu modificările și completările ulterioare
2. *Ordinul viceprim-ministrului, ministrul finanțelor publice, nr. 1.898/22.11.2013 pentru modificarea și completarea Reglementărilor contabile conforme cu directivele europene, aprobate prin Ordinul ministrului finanțelor publice nr. 3.055/2009* (M.O. nr. 727/26.11.2013)

